

P15 – SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

OBJETO

Gestión de sugerencias, quejas, incidencias, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con la actividad académica de la institución.

ALCANCE

Todas las titulaciones oficiales de Grado, Máster y Doctorado, y los Másteres de Formación Permanente que vayan a solicitar su inclusión en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) de la Universidad de Cantabria.

RESPONSABLES

Decanos/Directores de las Facultades, Escuelas y Escuela de Doctorado de la Universidad de Cantabria.
Área de Calidad.
Comisiones de Calidad

REFERENCIAS

Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y master. MEC (2006)
Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES. ENQA (2004).
Programa MONITOR
Programa VERIFICA
Programa AUDIT INTERNACIONAL
Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
RD 99/2011 de 29 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de Doctorado.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Para la atención de las sugerencias, quejas, incidencias, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con la actividad académica de la institución, el SGIC de la UC cuenta con una estructura de buzones digitales en los centros y en el Área de Calidad. El acceso a estos buzones se realiza a través del Campus Virtual, mediante identificación personal. Pese a que el buzón no es anónimo, ya que precisa de identificación del usuario en el Campus Virtual, está protegido por una garantía de confidencialidad que garantiza la reserva de quienes lo utilizan.

Todos los miembros de la Comunidad Universitaria tendrán acceso tanto a los Buzones de los Centros como al Buzón del Área de Calidad y los podrá utilizar para hacer llegar al responsable correspondiente las sugerencias, quejas, incidencias, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con la actividad académica de las

titulaciones, o cualquier tipo de incidencias sobre el funcionamiento y mantenimiento de los Centros.

Con el fin de facilitar el acceso a este buzón y mantener informada a la Comunidad Universitaria se distribuirán carteles informativos y con acceso mediante código QR por los Centros de la Universidad.

De la existencia de estos buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones se informa en las páginas Web de los centros, facilitando además su acceso desde estos puntos. Asimismo, se informa de estos buzones y se tiene acceso desde la página Web del Área de Calidad y del Vicerrectorado competente en materia de calidad.

La gestión administrativa del Buzón del SGIC de cada Centro corresponde al Técnico de Organización y Calidad asignado al mismo o, en su defecto, al miembro del personal de administración y servicios del centro que designe su Decano/ Director. En este último caso, el Decano/ Director deberá remitir un escrito al Área de Calidad de la UC comunicando la persona habilitada para el acceso al buzón en la figura de gestor del mismo.

El Decano/ Director del Centro actuará como supervisor del buzón, pudiendo delegar esta función en el miembro del equipo directivo del Centro que designe. En este último caso deberá remitir un escrito al Área de Calidad de la UC comunicando la persona habilitada para el acceso al buzón en la figura de supervisor del mismo.

El gestor y supervisor del Buzón en cada Centro dejarán de tener acceso al mismo en el momento en que cesen en el cargo que les habilitó para dicha condición.

Los casos recibidos en el Buzón del Área de Calidad se distribuirán a los órganos o servicios afectados, para su resolución, llevándose a cabo un seguimiento de los mismos.

Se ha adquirido el compromiso de que las entradas del Buzón del SGIC sean atendidas en el plazo de 72 horas y sean puestas en conocimiento de quienes estén en condición de atender las cuestiones que en él se planteen.

Del seguimiento de estos buzones se hará un informe anual, que formará parte del Informe Final del SGIC tanto del Centro como de la UC. En estos informes se incluirán las propuestas de mejora oportunas para ser tenidas en cuenta por los distintos responsables de servicios, comisiones de calidad y órganos de gobierno, que puedan redundar en la mejora de la calidad de los títulos.

Además, la Universidad de Cantabria cuenta con un Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones de los servicios universitarios, que tiene como objetivo recabar las sugerencias, quejas y reclamaciones de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios que presta la UC, con el fin de mejorar su funcionamiento y corregir las disfunciones que puedan producirse.

El acceso a este Buzón se realiza desde el pie de página de la web institucional. Cualquier persona puede hacer uso de este medio. La solicitud puede realizarse de forma anónima, pero en todo caso, debe contener el tipo de solicitud, el destinatario y la temática.

Este Buzón es gestionado por la Gerencia de la Universidad, que pondrá en conocimiento de los distintos destinatarios las entradas referidas a ellos. Las entradas de carácter general son atendidas por la propia Gerencia.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	FORMA DE PARTICIPACIÓN
Área de Calidad	Analizan las entradas recibidas en el buzón del SGIC y plantean acciones de mejora, en caso de ser necesarias.
Gerencia	Recibe las entradas del buzón de los servicios universitarios, resolviendo o distribuyéndolas solicitudes, según proceda.
Estudiantes	Acceso al Buzón SGIC para presentar sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones e incidencias.
Profesorado	Acceso al Buzón SGIC para presentar sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones e incidencias.
Personal de Administración y Servicios	Acceso al Buzón SGIC para presentar sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones e incidencias.
Ciudadanos	Acceso al Buzón de los servicios universitarios para presentar sugerencias, quejas o reclamaciones.
Comisiones de Calidad	Analizan las entradas recibidas en el buzón y plantean acciones de mejora, en caso de ser necesarias.

REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO	REGISTROS	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
P18 – Sugerencias y reclamaciones	Entradas del Buzón SGIC	<ul style="list-style-type: none"> Área de Calidad Centro 	Indefinido
P18 – Sugerencias y reclamaciones	Entradas al Buzón de los servicios universitarios	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia 	Indefinido

INFORMACIÓN PÚBLICA

ELEMENTO DEL SGIC	FORMA DE INFORMAR
Información agregada relativa a las entradas al Buzón SGIC	Informe Final del SGIC de la Titulación y Centro.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: INDICADORES

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	PERIODO DE CÁLCULO	RESPONSABLE
IND-P15a	Nº de entradas del Buzón SGIC del Área de Calidad.	Curso académico	Área de Calidad
IND-P15b	Nº de entradas del Buzón SGIC por Centro.	Curso académico	Área de Calidad
IND-P15c	% de entradas de estudiantes.	Curso académico	Área de Calidad
IND-P15d	% de entradas de PDI.	Curso académico	Área de Calidad
IND-P15e	% de entradas de PAS.	Curso académico	Área de Calidad
IND-P15f	Nº de entradas del Buzón de los servicios universitarios	Anual	Gerencia

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	MODIFICACIONES REALIZADAS
V07	14/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se ha incluido el periodo de cálculo (curso académico) en el indicador IND-P15-1b. ▪ Se ha modificado la responsabilidad de los indicadores IND-P15-1c ,d, e, que ahora pasa al Área de Calidad.
V08	08/04/2022	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ampliar el alcance del Buzón SGIC de los Centros para que también puedan recibir entradas relacionadas con incidencias sobre el funcionamiento y mantenimiento de los Centros. ▪ Acceso al buzón mediante códigos QR.
V09	22/06/2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incluir a los Másteres de Formación Permanente dentro del alcance del procedimiento. ▪ Revisión del MGP-SGIC para adaptarlo a la estructura del modelo AUDIT INTERNACIONAL.